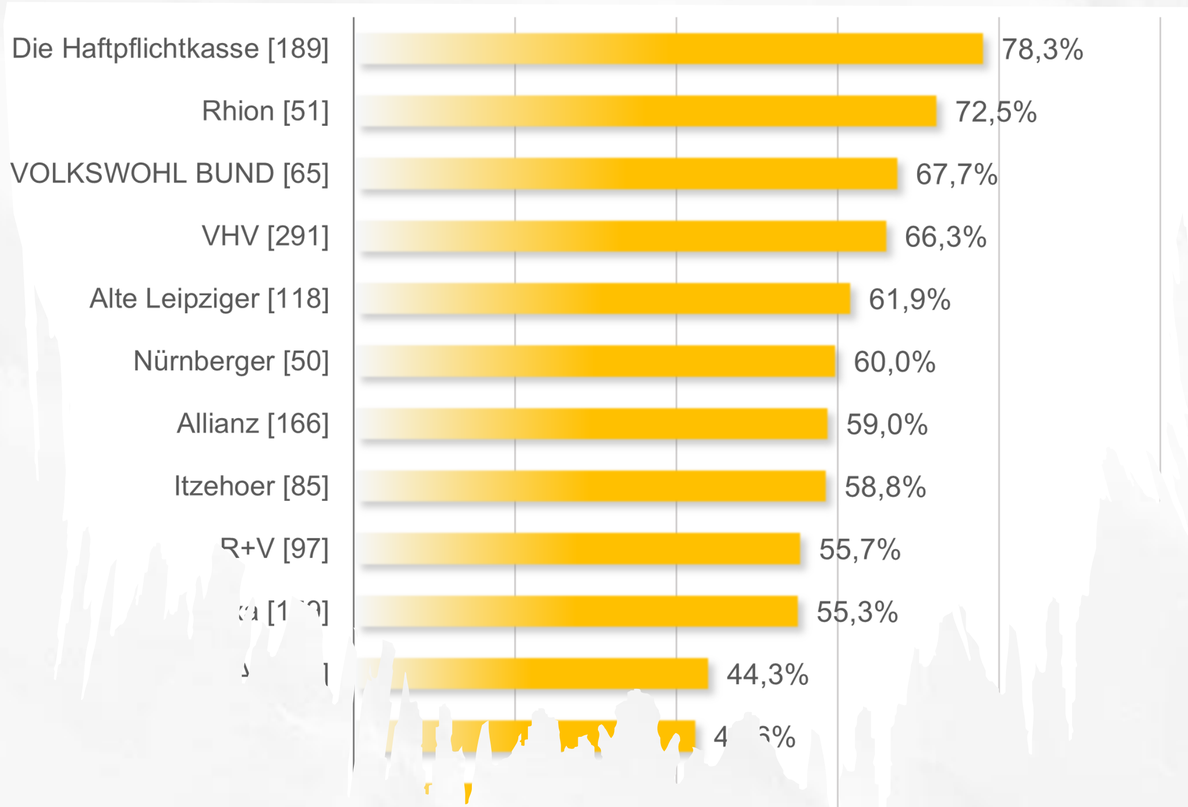
deutsche-
versicherungsboerse.de

Umfragedaten von Maklern, Versicherern und MVP-Herstellern in bisher nicht dagewesenen Umfang zeigen die aktuelle technischen Entwicklung in der Versicherungsbranche. Wir fragten den aktuellen Umsetzungsstand von BiPRO-Normen und anderer digitaler Services ab und wollten von den Maklern wissen, welche Funktionen sie nutzen, sich wünschen oder eben nicht nutzen - und warum. Das Ziel der Maklerprozesse ist Automatisierung, Dunkelverarbeitung und Optimierung von Prozessen. Die Studie zeigt die aktuelle Situation auf und gibt Hinweise auf die Hebel, die die Branche noch bewegen muss.



IT-Prozesse im Maklerunternehmen

Vertrieb. Administration. Technik.

Studienflyer der Umfrage

November 2023

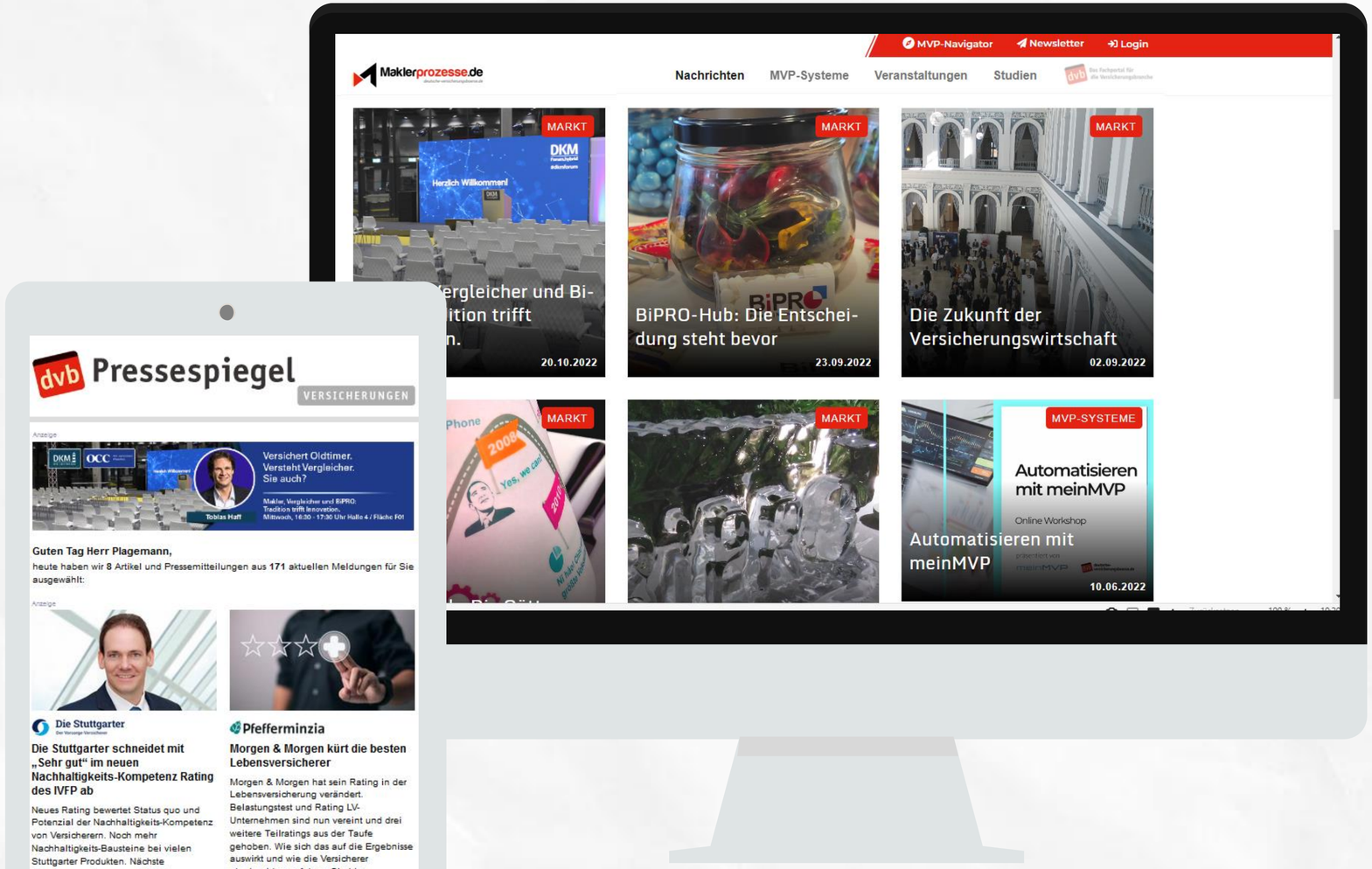
IT-Prozesse im Maklerunternehmen

deutsche-versicherungsboerse.de

HERAUSGEBER

dvb Dienstleistungs GmbH
Komturstraße 58-62
12099 Berlin
Telefon: 030 609 8141 0

Geschäftsführer:
Henning Plagemann, Maciej Homziuk
HRB 111925B, Amtsgericht Charlottenburg



deutsche-versicherungsboerse.de

Methodik der Befragung

Die Befragung richtete sich sowohl an Versicherungsunternehmen, MVP-Hersteller als auch an Versicherungsmakler. Wesentliches Ziel bei den Versicherungsunternehmen war zu erfragen, inwieweit die technische Anbindung an den Versicherungsmakler realisiert ist. Dabei haben wir primär die BiPRO-Normen als Grundlage verwendet, um den aktuellen Stand der technischen Kommunikation mit den Systemen des Maklers zu ermitteln. Auch proprietäre Schnittstellen wurden berücksichtigt, sofern sie in ihrer Funktionalität mit einer bestehenden BiPRO-Norm vergleich-bar sind.

Die MVP-Hersteller wurden ebenfalls zur technischen Anbindung an Versicherer befragt. Der Fragenkatalog für die MVP-Hersteller war analog zur Umfrage für die Versicherer aufgebaut. Folglich lag auch hier primär der Fokus auf BiPRO-Normen und sekundär auf proprietären Schnittstellen. Zusätzlich wurde die allgemeine technische Aufstellung der Unternehmen und Anbindungen an Vergleicher und Pools abgefragt.

Gleichzeitig wurden von uns Makler zum technischen Datenaustausch, zur Nutzung der Maklerverwaltungsprogramme und zur Zufriedenheit mit den technischen Mitteln befragt. In diesem Jahr haben wir uns mit den nachfolgenden acht Themen-blöcken beschäftigt:

- Maklerverwaltungsprogramme (MVP)
- Maklerpools
- Ihr Unternehmen
- Digitales Maklerbüro: Digitalisierung
- Versicherer-Kommunikation
- Kundenkommunikation
- Persönliches
- Kommen wir zum Schluss

Bewerbung der Makler-Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

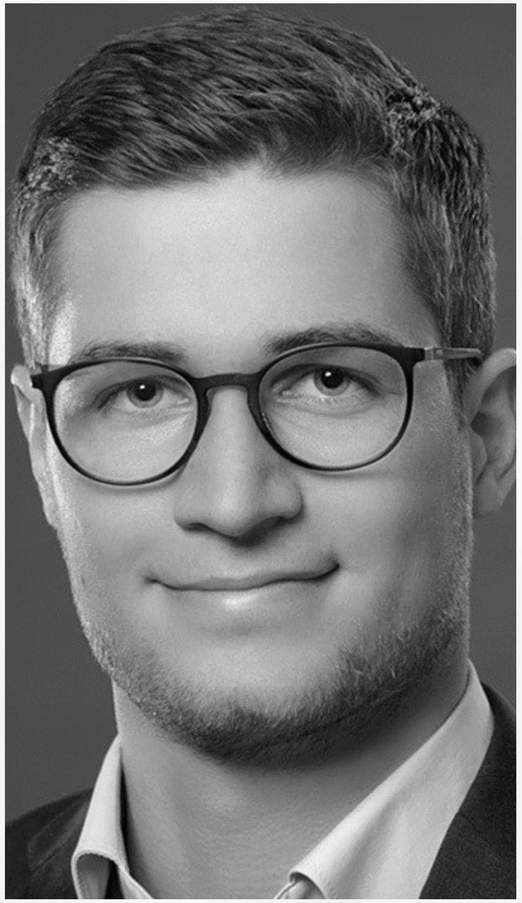
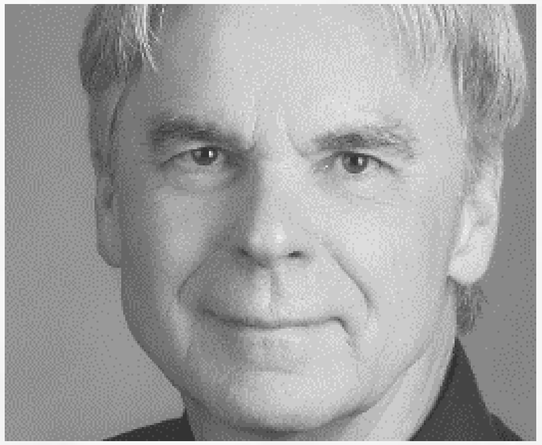
- Direktes E-Mailing an rund 10.000 Versicherungsmakler.
- Die Verbände AfW, BDVM und BVK haben ihre Mitglieder ebenfalls angeschrieben und auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- MVP-Hersteller wurden im Vorfeld der Umfrage von uns angeschrieben und auf die Umfrage hingewiesen. Teilweise haben diese anschließend ihre Kunden (Makler) auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- Werbung auf den Seiten der deutsche-versicherungsboerse.de und in unserem Newsletter dvb-Pressespiegel im Befragungszeitraum.
- Werbung in Facebook-Gruppen.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 12.06.2023 bis zum 31.08.2023 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 1054 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 213 Seiten. Ergänzend wird eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Hersteller-Antworten zur Verfügung gestellt.

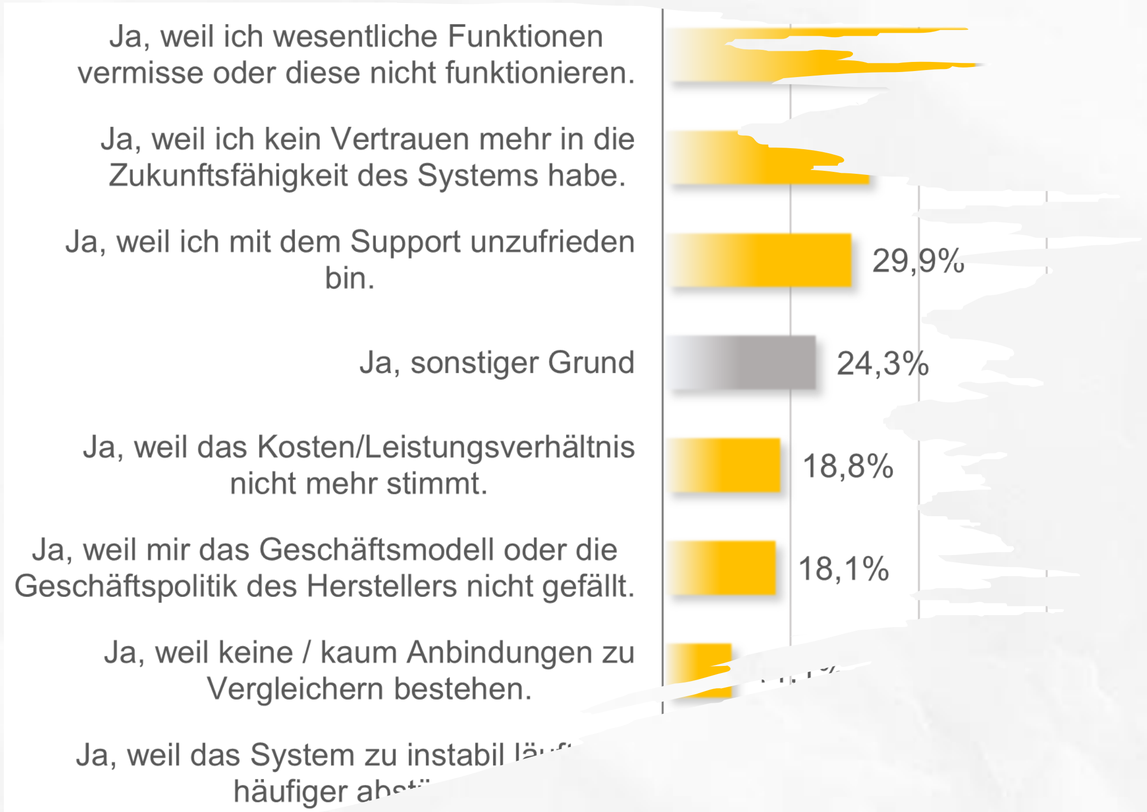



Fachbeirat

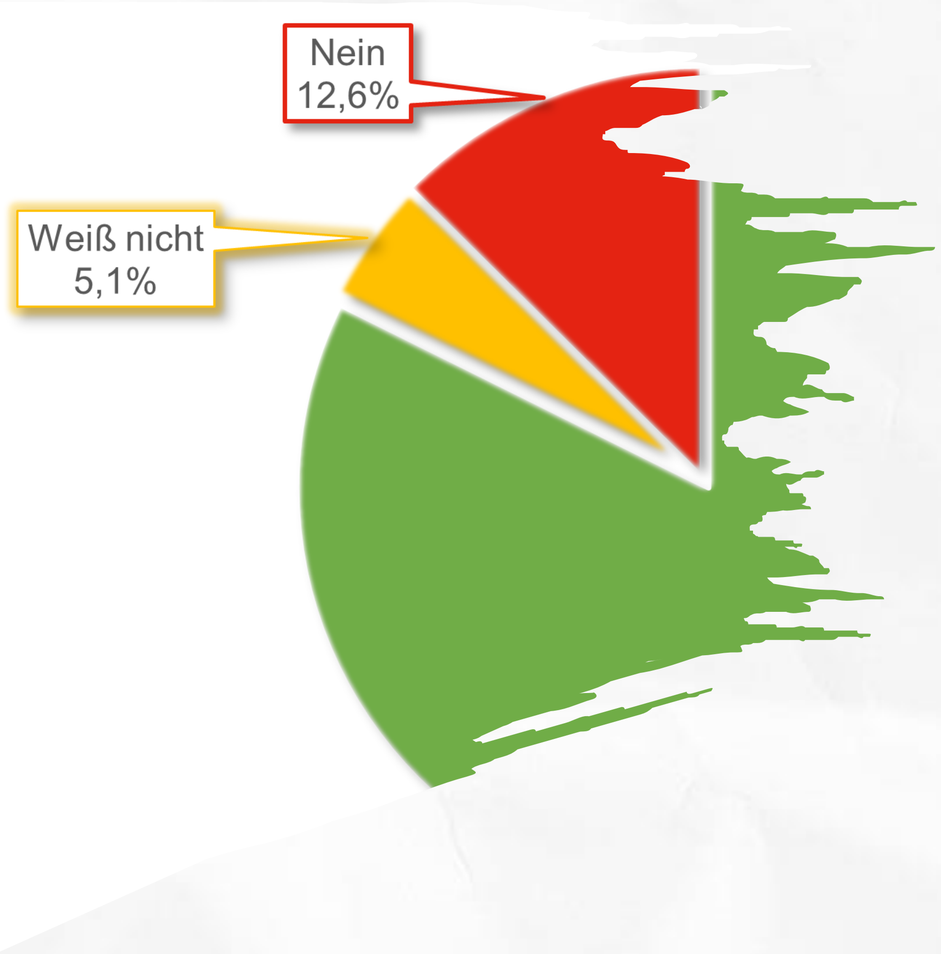
Für die Vergabe des Awards an das Versicherungsunternehmen mit der besten technischen Unterstützung für Makler wurde ein Beirat konstituiert. Die Teilnehmer des Beirats: Sarah Hesse (Brockhaus AG), Thomas Beckmann (b+m Informatik AG), Michael Salzburg (Friedels Fairsicherungsbüro GmbH), Dr. Manuel Reimer (MR-Consulting), Simon Schäfer (Fairsicherungsladen Frankfurt GmbH), Friedel Rohde (deutsche-versicherungsboerse.de), Andreas Vollmer (Hasenclever + Partner GmbH und Co. KG und Vizepräsident BVK) und Henning Plagemann (deutsche-versicherungsboerse.de)

MVP-Systeme

- Welches MVP kommt zum Einsatz
- Anzahl Unternehmenslizenzen / Benutzeranzahl
- Wie lange wird bereits mit dem MVP gearbeitet?
- Wie ist die Zufriedenheit mit dem MVP?
- Wird ernsthaft über einen Wechsel des MVP nachgedacht?
- Wenn ja: Welche MVP kommen derzeit für in Frage?
- Wurde durch das MVP eine spürbare oder messbare Veränderung bei Ihren Arbeitsabläufen feststellen können?
- Gibt es manuelle Arbeitsabläufe, welche das MVP automatisch erledigen sollte?
- Wie häufig wird der DeepLink (Sprung in das Maklerportal des Versicherers) aus dem MVP heraus genutzt?
- Über welchen Weg erfolgt die Information über Weiterentwicklungen des eigenen MVPs und des gesamten Marktes?
- Erfolgt ein Erfahrungsaustausch zur Optimierung / Automatisierung und zu praktischen Tipps & Tricks zu dem eingesetzten MVP?
- Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis der jährlichen Lizenzkosten des MVP-Systems?
- Nutzer von MVP-Eigenentwicklungen:
  - Denken Sie ernsthaft darüber nach ein MVP zu kaufen?
  - Warum besteht kein Interesse ein Standard-MVP einzusetzen?
  - Welche MVP kommen derzeit für einen Wechsel in Betracht?



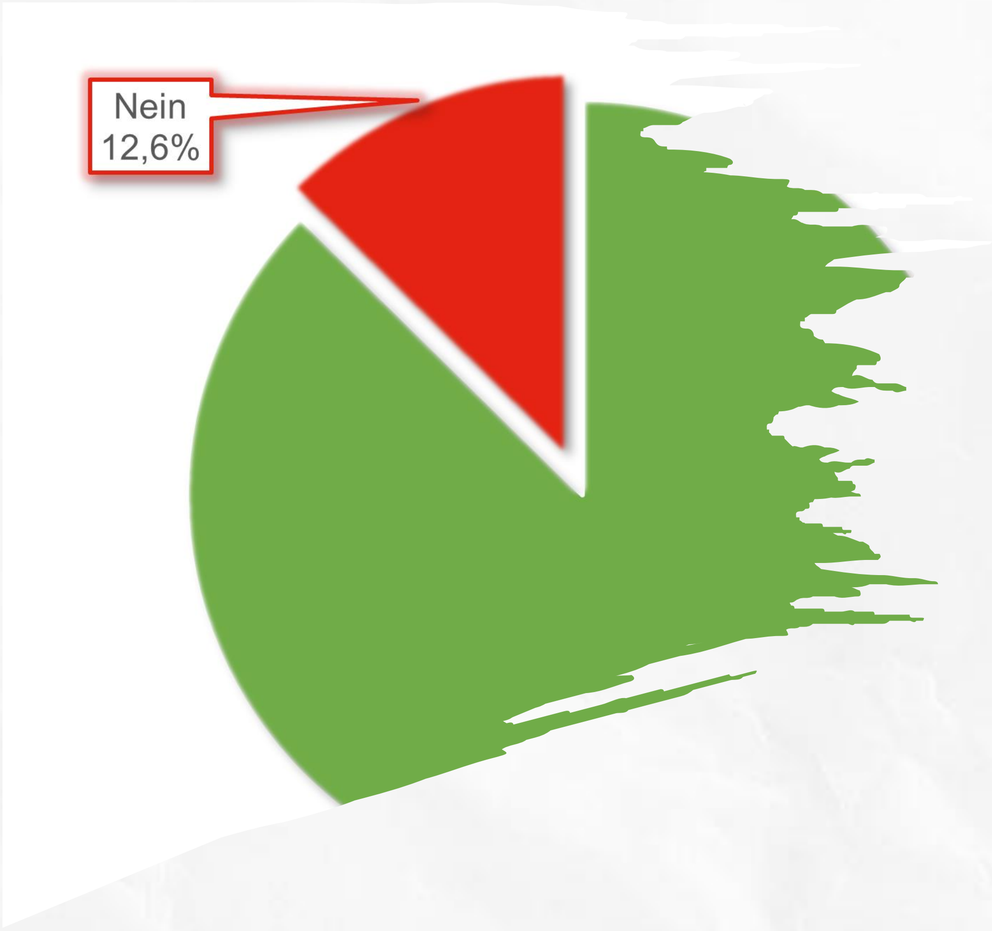
Digitales Maklerbüro: Digitalisierung



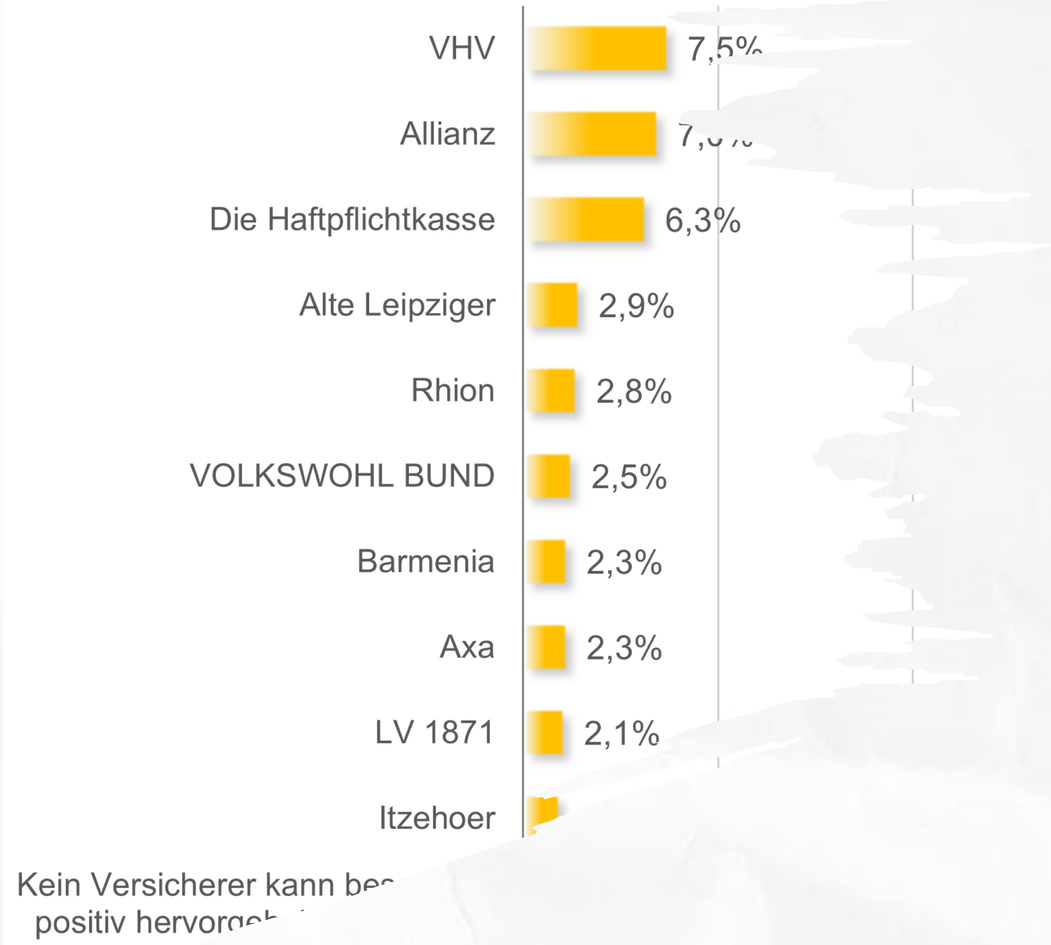
- Von den folgenden Versicherern erhalte ich die Dokumente in digita-ler Form:
- Ich erhalte von einigen Versicherern KEINE Dokumente in digitaler Form, weil:
- Dokumente können AUTOMATISCH von Ihrem MVP den Geschäftsvorfällen und den Verträgen / Kunden zugeordnet werden. Erfolgt eine (zumindest stichprobenartige) Prüfung, ob die Zuordnungen korrekt sind?
- Wie groß ist der Aufwand für die Qualitätssicherung und ggf. Korrektur dieser Zuordnungen?
- An wen wenden Sie sich, wenn es Probleme beim Datenaustausch zwischen MVP und Versicherer gibt?
- Versicherer korrigieren die Zuordnungsregeln für Dokumente und Geschäftsvorfälle. Werden Sie zuverlässig über die Änderungen informiert?
- Werden SEPARATE Services / Dienstleister genutzt, um Dokumente von den Versicherern abzuholen?

Maklerpools

- Arbeiten Sie mit Maklerpools, Maklerverbünden oder Maklergenossenschaften zusammen?
- Mit welchen Maklerpools, Maklerverbünden oder Maklergenossenschaften arbeiten Sie hauptsächlich zusammen?
- Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit der Zusammenarbeit und dem Angebot von den oben genannten Unternehmen?
- Welche Leistungen nehmen Sie bei den genannten Unternehmen in Anspruch?



Versicherer-Kommunikation

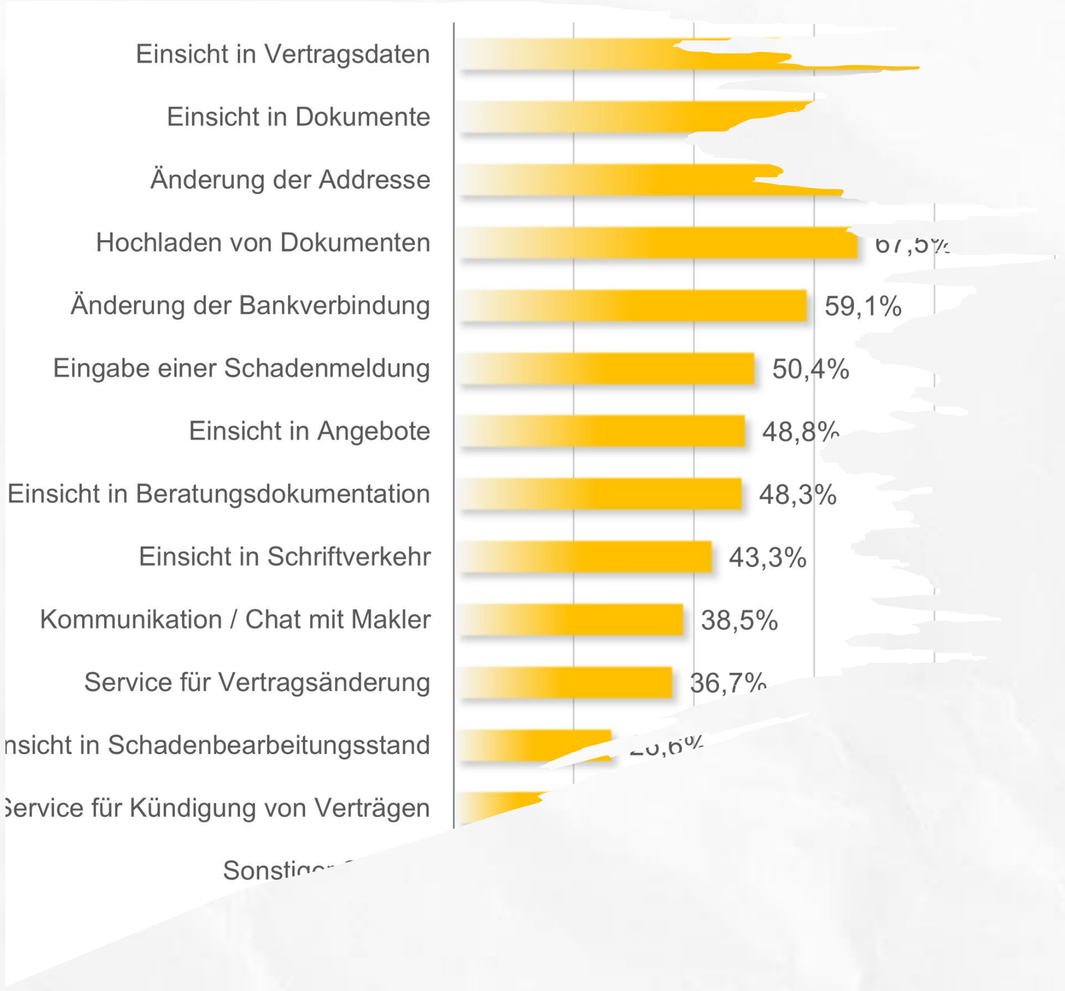


Kein Versicherer kann bes
positiv hervorgeh

- Mit welchen drei Maklerportalen kommt der Makler am besten zurecht und fühlt sich am wohlsten?
- Welcher Versicherer ist Ihr Favorit in Sachen Preis-Leistung und Service?
- Zeit für ein Lob: Welcher Maklerbetreuer hat Ihnen im letzten Jahr mal richtig gut helfen können?
- Welcher Versicherer hat aus Ihrer Sicht in den letzten 3 Jahren technisch einen Sprung nach vorn gemacht?
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Single Sign-On Dienst easy Login?
  - Warum?

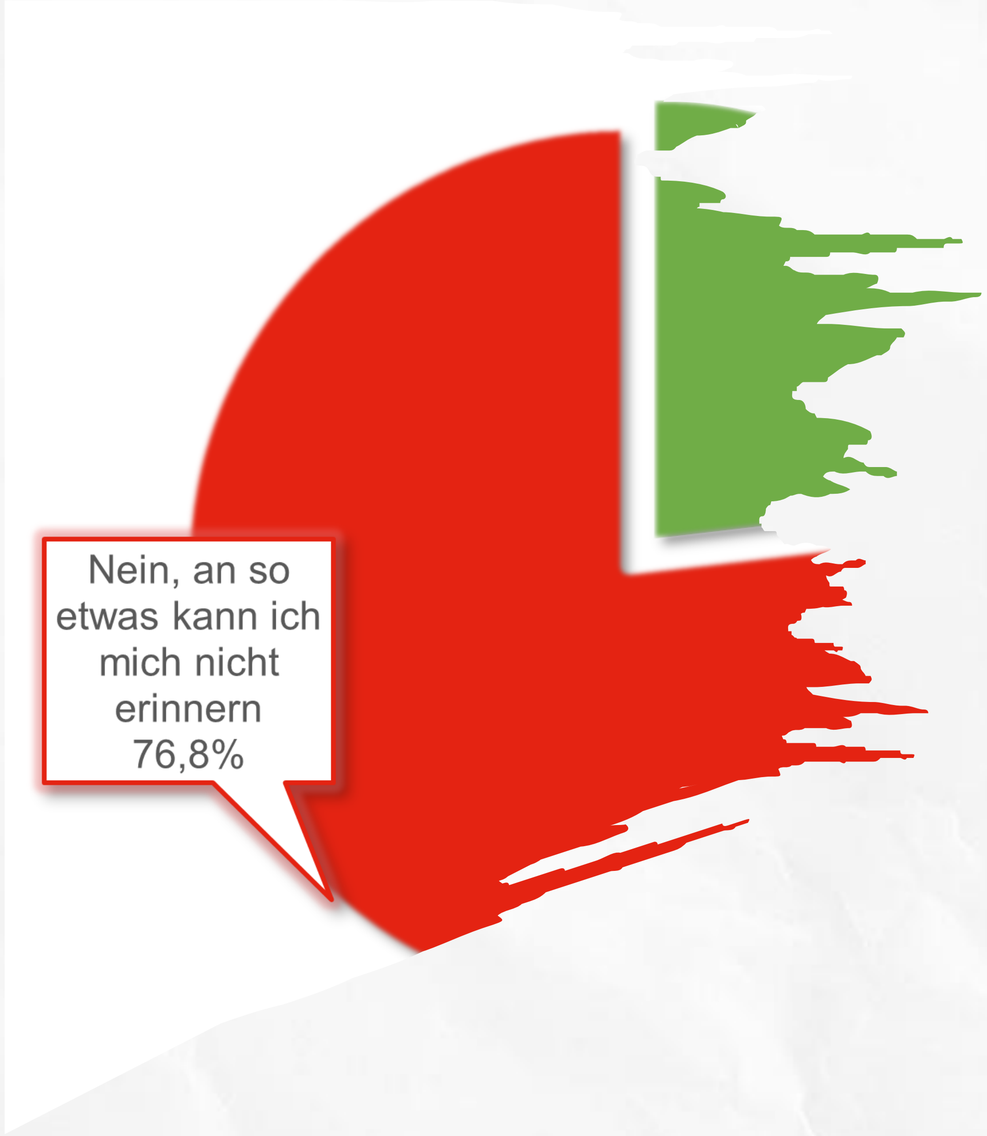
Kundenkommunikation

- Bieten Sie Ihren Kunden zur Bereitstellung von Daten, Dokumenten oder Services aktuell ein Endkundenportal oder eine App an?
- Falls Ja: Welche Software wird verwendet, um das Endkundenportal / die App bereitzustellen?
- Welche Services bieten Sie Ihren Kunden über das Endkundenportal / die App an?
    - Einsicht in Dokumente:
      Welche Art von Dokumenten stellen Sie für Ihre Kunden bereit?
- Können Sie abschätzen wieviel Prozent Ihrer Kunden das Kundenportal / die App nutzen?
- Können Sie sagen, wie die Aufteilung der Nutzer des Kundenportals / der App aussieht?
- Warum setzen Sie kein Kundenportal / keine App ein?
- Welche zuvor genannten Probleme und Gründe müssten mindestens wegfallen, damit Sie ein Endkundenportal / eine App einrichten?
- Welche Services sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig und müssten auf jeden Fall in einem Endkundenportal / einer App bereitgestellt werden?



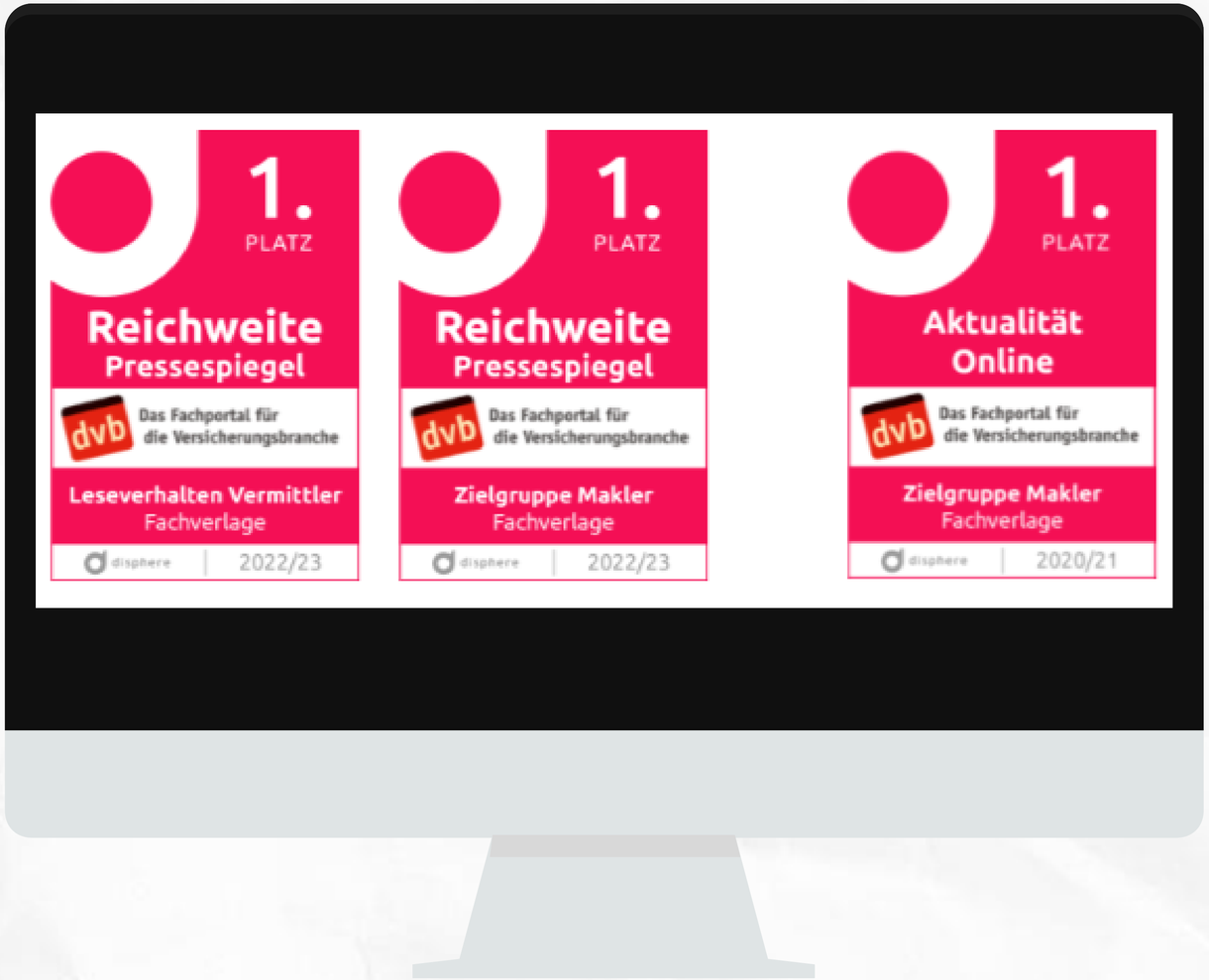
Persönliches

- Inhaber/ Geschäftsführer: Wenn Sie an Ihren eigenen Ruhestand denken: Was planen Sie mit dem Kundenbestand?
  - Verkauf oder Verrentung des Bestands:
    Haben Sie sich über den Wert Ihres Bestandes und zu rechtlichen Fragen bzgl. der Bestandsübertragung informiert?
- Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?
- Über Ihre Kunden: Sind deren Anforderungen in den letzten Jahren aus Ihrer Sicht gestiegen?
- Hatten Sie in der Vergangenheit schon mal einen technischen Fehler auf Seiten eines Versicherers, Pools oder MVP-Systems, der Ihnen in ihrer Karriere besonders in Erinnerung geblieben ist?
  - Bitte beschreiben Sie kurz den Fehler und die Auswirkungen



REICHWEITE FÜR IHRE INFORMATION

deutsche-versicherungsboerse.de - das Fachportal für die Versicherungsbranche



BREITES INFORMATIONSANGEBOT

Mit den vielfältigen Angeboten auf der Internetseite sollen vor allem Informationsbefürfnisse und Interessen von freien Versicherungs-vermittlern bedient werden.
Fachbereiche wie ein tagesaktueller Pressespiegel, Leads, ein Karrieremarkt, eine MVP-Landkarte sowie zahlreiche Angebote aus dem Bereich Fachwissen (Workshops, Studien, Verswiki - Versicherungslexikon) liefern Unterstützung bei der täglichen Arbeit.

- **Werktäglicher Pressespiegel für die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche**
- **Höchste tägliche Reichweite**
- **Höchste Aktualität für die Zielgruppe Makler**

deutsche-
versicherungsboerse.de

dvb-Workshop

Digitale Versicherer-Vermittler-Kommunikation:

Jahresgespräche 2023

„Das Format ist anders, man kann sich gut austauschen und informieren. Die Interessen sind immer unterschiedlich, aber es wird nie langweilig.„

"Was im Plenum besprochen wird, kann am gemeinsamen Abend im kleineren Kreis vertieft werden. Das erweitert den Blick auf den Markt um die fundierten Erfahrungen der Kollegen.“

"Keine starre Folienschlacht, sondern ein gemeinsamer Workshop - schließlich arbeiten wir alle am gleichen Problem. Der persönliche Kontakt zu den Kollegen der verschiedenen Prozessbeteiligten erleichtert auch im Nachhinein die Abstimmung.”

IT-Prozesse im Maklerunternehmen

deutsche-versicherungsboerse.de

Hinweise zur Nutzung

Die Studie „IT-Prozesse im Maklerunternehmen“ ist einschließlich aller Ergebnisse und insbesondere Abbildungen urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation.
Eine Weitergabe an Dritte, auch an andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Für diesen Zweck kann eine Konzernlizenz erworben werden.

Grundlage für die Ergebnisse dieser Studie sind die Antworten der befragten Versicherungsmakler und Versicherungsunternehmen. Die deutsche-versicherungsboerse.de verlässt sich auf die Richtigkeit der Antworten. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht gesondert geprüft. Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.